

豊かなICT社会実現のために ● 協会の皆さまとつながる全携協(NAMD)の会報誌



はばたき

第3号



一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会 正会員146社・準会員377社・賛助会員8社 (2019年5月1日現在)
http://keitai.or.jp/ お問い合わせ E-mail ● https://keitai-or.jp.sslwww.jp/contact

ソフトバンク株式会社 宮内謙氏 × 全携協 澁谷年史 特別対談

一億総スマホ時代を見据え、成長戦略を推進して次のステップへ

「はばたき」第3号の巻頭を飾るのは、前回に引き続きキャリアのトップをお迎えした特別対談。ソフトバンク株式会社 宮内 謙代表取締役 社長執行役員 兼 CEOと澁谷年史全携協会長に、電気通信事業法改正による料金体系の変化や5G時代を迎え、これから大きく変わるところとする携帯電話業界の今後について十分に語っていただきました。

苦情処理、サービス向上に独自の取り組み

澁谷 全携協発足時の二大テーマが苦情縮減とES向上でした。苦情縮減に関しては、サービス向上委員会を立ち上げ、様々なお客さまからの苦情、相談を吸い上げ、対策を図る。また、「あんしんショップ認定制度」も消費者保護とサービスという、販売店にとっての表裏一体のテーマに取り組んだ制度ですが、どちらもキャリア各社のご協力なしには実現できなかったと考えています。



澁谷会長(左) × 宮内社長
2019年4月19日 ソフトバンクの本社にて

宮内 私たちにとって販売店の皆さまは言うまでもなく非常に重要な存在です。来たる一億総スマホ時代には、その存在価値はさらに飛躍的に高まると思っています。スマホというのは電話の姿をした高性能コンピュータですから、基本的な使い方から活用方法まで、その可能性を広く伝える人と場所がどうしても必要です。その意味であんしんショップはその拠点という観点からも素晴らしい存在ですし、これからさらに進化・発展が望まれるでしょう。

澁谷 料金に関する問い合わせが一番多いのが購入後3カ月というデータがあります。どのキャリアでもそれは同じだと思いますが、ソフトバンクにはどこよりも早く対処していただきました。

宮内 店頭で「ジニー」という端末を使っている、料金の仕組みや流れをグラフなどで視覚的に理解してもらおうと2年ほど前から始めています。その場ではご理解いただけていると思うのですが、3カ月も経つと忘れてしまうんですね、どうしても(笑)。お客さまにいろいろな意見を入力していただき、それをネットプロモータースコア(NPS)と呼び、継続してプロットしているのですが、それを見ると接客直後が一番スコアが良い。つまりお客さまの満足度が非常に高い。それはお客さまに本当に必要なもの以外はお薦めしないということ、3年ぐらいい前から徹底してきた成果でもあると思います。ところが3カ月もするとそれが下がってくる。やはりこれはお客さまから見たときの料金体系の複雑さに原因があるようです。

澁谷 独自の顧客サービスとしてスマホアドバイザーを設けられたのも早いんですね。

宮内 やはりあらゆる年代層にスマホを楽しく、思う存分に使いこなしていただくには、エバンジェリスト(伝道師)的な存在、サービスがどうしても必要になると考えて始めました。

定着率向上やメンタルケアまで、幅広く働き方を改革

澁谷 もう一つのテーマであるES向上に関しては、年末年始、月1回の定休日の設定や就労時間短縮をソフトバンクに主導していただきました。

宮内 2017年度から実施しています。年末年始は大晦日と元日の2日間、一斉休業にしています。複合施設以外ではほぼ100%ですね。繁忙期に休みをいれたら売上が落ちるのではないかと、契約数が減るのではないかと思われがちですが、実際にやってみると全くそのようなことはなかった。就労時間についても、例えば都心部エリアなどは、昼間混雑して夜は暇になる。逆に郊外店などは仕事帰りに寄りられるお客さまが結構いらっしゃる。就労時間をできるだけフレキシブルにし、それらの状況に対応できるよう積極的に取り組みました。

また、販売店の業務というのは多岐にわたります。それを少しでも軽減するためにシステムの効率化を図ったり、最近ではAIやRPA(ロボティクス・プロセス・オートメーション)を取り入れたりなどして、業務プロセスの見直しを進めています。社内では「ハーフ・アンド・トワイズ」と言っていますが、要するに時間を半分にして効率を倍にしようという試みです。例えばお薦めするサービスがあれば、それをロボットが人の代わりに行うなど、人とロボットの作業を分けていくというのも一つの手です。今年の6月頃から直営店で本格的に進めてみようと考えています。

澁谷 もう一つ、私たちがいま特に力を入れてる取り組みは、販売店スタッフの心のケアです。ハラスメントは社内だけの問題に留まらない。接客業ですからストレスはつきものですが、いわゆるカスタマーハラスメントと言われる、エスカレートしたクレーム等はどう対応するかといったところまで広げて、啓蒙や教育をしていこうと。具体的には専門家と契約し、ハラスメント全般に関する解説とその対策をショートムービーにして、この4月から月2回全会員に配信しています。

宮内 素晴らしいですね。販売店のために様々な支援をする団体として、全携協さんの存在は非常に価値があると思います。やはり楽しく仕事をしたいと自然に笑顔が出るものです。だから私たちがそういう環境づくりに積極的に関わっていこうと思っています。

もくじ

1	「特別対談」トップインタビュー 第3号ゲスト ソフトバンク株式会社 代表取締役 社長執行役員 兼 CEO 宮内 謙氏 一億総スマホ時代を見据え、成長戦略を推進して次のステップへ
3	「全携協活動Pickup」 ● 企画推進委員会 「ラム」コンプラ通信Voice 桐蔭法科大学院長 蒲俊郎 コンプライアンス経営の担い手は誰か?
4	「地域リレー座談会・北関東編」 茨城県・株アドバンス 佐藤 孝様 栃木県・株ニテラ 栗飯原 悟様 群馬県・株ケイ・ジー・ティー 高橋 秀充様
6	全携協 副会長・理事(北関東担当) 西川 猛 「緊急企画」 2019年5月10日 参議院本会議で可決・成立 電気通信事業法改正の流れを受けて、識者寄稿・ ● 横田 英明 (株)MM総研 ● 北俊一 (株)野村総合研究所 ● 石川 温 ジャーナリスト ● クロサカタツヤ (株)企くわだて
8	シリーズ「5Gってなんだろう」 日本大学生産工学部 講師(非常勤) 杉沼 浩司 第1回 何がスゴイか 「全携協からのお知らせ」 各種イベント・研修のご案内